



**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO:**  
RECEPCION DE UNA LLAMADA DE EMERGENCIA

CODIGO: PCA 1-001  
PAG.: 1 de 8  
FECHA: 10/04/2008  
REVISION: 0

1.0 TITULO:  
RECEPCIÓN DE UNA LLAMADA DE EMERGENCIA

2.0 CONTROL DE CAMBIOS:

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:								

3.0 DISTRIBUCION:

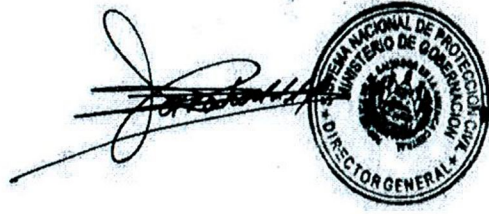
DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL	10/04/2008	1
COPIA IMPRESA	10/04/2008	LD_PCA -1-001_R0

4.0 CONTROL DE DOCUMENTOS:



**DOCUMENTO ORIGINAL**



Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Raquel López Boris Figueroa 01/04/2008	Ing. José Erazo Ing. María Luisa Alfaro Tec. Fermín Alberto Pérez Tec. Luis Alonso Amaya 04/04/2008	 CNEL. JORGE ALBERTO BARAHONA PINEDA 10/04/2008
Equipo de Elaboración	Equipo de Revisión	Director General de Protección Civil

PCA 1-001

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno \_ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO:**  
**RECEPCION DE UNA LLAMADA DE EMERGENCIA**

CODIGO: PCA 1-001  
PAG.: 2 de 8  
FECHA: 10/04/2008  
REVISION: 0

5.0 INDICE:

	Contenido	# Pág.
6.0	Objetivos	2
7.0	Alcance y campo de aplicación	2
8.0	Definiciones y marco conceptual	2
9.0	Desarrollo	3
10.0	Documentos de referencia	6
11.0	Matriz de registros	6
12.0	Anexos	7

6.0 OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir para la atención de llamadas de emergencia ante la ocurrencia de un evento.

7.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento aplica a todo el personal que se apersona a laborar en el Centro de Operaciones de Emergencias.

8.0 DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL:

DEFINICIONES:

COE: *Centro de Operaciones de Emergencias*

DGPCPMD: *Dirección general de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres.*

SINAPROC: *Sistema Nacional de Protección Civil*

OBSERVACIONES:

- En el COE en tiempo normal las funciones del telefonista y operador de radio la realizarán los Técnicos de Apoyo, quienes deberán conocer y ejecutar estas funciones.

PARA USO DEL TELEFONO:

- El Telefonista que recibe una llamada deberá clasificarla (personal, oficial o de emergencia) y luego darle el curso establecido.
- **Llamadas personales o particulares:** *Serán consideradas como personales aquellas llamadas que tengan por objeto tratar asuntos personales e individuales de un miembro de la institución o de cualquier otra persona que se encuentre dentro de las instalaciones.*
- **Llamadas oficiales:** *Las llamadas serán consideradas oficiales cuando tengan por objetivo la coordinación de aspectos de trabajo o solicitud de servicios, ya sea provenientes de otras instituciones de gobierno, de la empresa privada o de personas particulares.*
- **Llamadas de emergencia:** *Cuando se reporta una situación que requiere la intervención inmediata por parte de la institución.*

PCA 1-001

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno \_ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.





**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO:**  
**RECEPCION DE UNA LLAMADA DE EMERGENCIA**

CODIGO: PCA 1-001  
PAG.: 3 de 8  
FECHA: 10/04/2008  
REVISION: 0

**RECOMENDACIONES MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS DE TELECOMUNICACION**

1. *Proteger los aparatos contra el polvo y otra suciedad.*
2. *Limpiar constantemente los teléfonos y cables*
3. *Proteger los aparatos contra la humedad; evitar que penetre agua al interior, principalmente en las teclas.*
4. *Proteger contra caídas.*
5. *Proteger contra sobrecargas eléctricas.*
6. *Inspeccionar los cables para detectar cortaduras o quebraduras.*
7. *Si un aparato presenta un desperfecto, examinarlo brevemente y de ser posible corregir problemas sencillos como: Cambiar fusibles, limpieza de contactos, etc.*



**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO:**  
**RECEPCION DE UNA LLAMADA DE EMERGENCIA**

CODIGO: PCA 1-001  
PAG.: 4 de 8  
FECHA: 10/04/2008  
REVISION: 0

**9. DESARROLLO:**

Etapas previas:

- Socializar el presente procedimiento operativo a nivel interno del COE.
- Capacitar al personal enlaces técnicos en manejo de los sistemas de comunicación
- Desarrollar ejercicios de simulación para verificar los procedimientos descritos.

ETAPA	Nº ACCION	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Recibimiento de Turno	10	Al recibir el turno, verificar el estado y existencia del equipo asignado.	Jefe de Turno
	20	Reportar al jefe inmediato todo desperfecto y anomalía en el equipo.	
	30	Velar por el aseo, buen funcionamiento y orden de los equipos.	
	40	Revisar el inventario de equipos de comunicación bajo su responsabilidad.	
	50	Contar con listas actualizadas de números telefónicos de instituciones que conforman el SINAPROC.	
	60	Si uno de los equipos de radiocomunicación se encuentra en mal debe reportarlo por escrito al Departamento de Desarrollo Tecnológico para su reparación.	
Recepción de llamada vía telefónica	70	Atender toda llamada, externa o interna, presentando amabilidad, identificando a la Institución y dando su nombre.	Técnico de Apoyo
	80	Al momento de recibir las llamadas de emergencias el operador deberá llenar la "boleta de captura de datos" PCA 1-001-01. Ver Anexo 1.	
	90	Transferir de inmediato la información al Jefe de Operaciones y Director General. Tomando en consideración solicitar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Naturaleza del incidente. ¿Qué sucedió?</i></li><li>• <i>Amenazas presentes.</i></li><li>• <i>Tamaño del área afectada.</i></li><li>• <i>Posible evolución.</i></li><li>• <i>Posibles áreas a aislar.</i></li><li>• <i>Recursos necesarios.</i></li><li>• <i>Posibles lugares para instalaciones.</i></li><li>• <i>Rutas de acceso seguras para el flujo de personal y equipo.</i></li><li>• <i>Capacidades presentes y futuras.</i></li></ul>	

PCA 1-001

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno \_ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.






**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO:**  
**RECEPCION DE UNA LLAMADA DE EMERGENCIA**

CODIGO: PCA 1-001  
PAG.: 5 de 8  
FECHA: 10/04/2008  
REVISION: 0

<b>Trasfiriendo Información</b>	100	Dependiendo de la magnitud del evento, el jefe de turno informara de la situación al jefe de operaciones el cual deberá informar al Sr. Director General, quien a su vez mantendrá informado al Sr. Ministro de Gobernación del estado de la emergencia.	Jefe de Turno
<b>Registro de Bitácora</b>	110	Completar toda la información en cuadros de control de llamadas y demás controles establecidos. (BITACORA), además de mantener actualizado el mapa situacional	Técnico de Apoyo
	120	De ser solicitado por mando superior se deberá preparar un informe ejecutivo de la situación y atención de la emergencia.	
<b>Recepción de llamada Vía Radio</b>	130	Al momento de recibir las llamadas vía radio de emergencias el operador deberá llenar la boleta de captura de datos. Ver anexo 1.	Técnico de Apoyo
	140	A partir de una llamada vía radio el operador deberá solicitar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Naturaleza del incidente. ¿Qué sucedió?</i></li><li>• <i>Amenazas presentes.</i></li><li>• <i>Tamaño del área afectada.</i></li><li>• <i>Posible evolución.</i></li><li>• <i>Posibles áreas a aislar.</i></li><li>• <i>Recursos necesarios.</i></li><li>• <i>Posibles lugares para instalaciones.</i></li><li>• <i>Rutas de acceso seguras para el flujo de personal y equipo.</i></li><li>• <i>Capacidades presentes y futuras.</i></li></ul>	
<b>Trasfiriendo Información</b>	150	Dependiendo de la magnitud del evento, el jefe de turno informara de la situación al Jefe de Operaciones el cual deberá informar al Sr. Director General, quien a su vez mantendrá informado al Sr. Ministro de Gobernación del estado de la emergencia.	Jefe de Turno
<b>Registro de Bitácora</b>	160	Completar toda la información en cuadros de control de llamadas 230 y demás controles establecidos. (BITACORA), además de mantener actualizado el mapa situacional.	Técnico de Apoyo
	170	De ser solicitado por mando superior se deberá preparar un informe ejecutivo de la situación y atención de la emergencia	

PCA 1-001

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno \_ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO:</b> RECEPCION DE UNA LLAMADA DE EMERGENCIA	CODIGO: PCA 1-001 PAG.: 6 de 8 FECHA: 10/04/2008 REVISION: 0
---	--	---

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Plan Nacional de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres
- Ley de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres
- Reglamento de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres

11. MATRIZ DE REGISTROS

Nombre del formato	Código del formato
<i>Boleta de captura de datos</i>	PCA 1-001-01

Código del formato	Lugar de almacenamiento	Tiempo de retención	Disposición final	Responsable
PCA 1-001-01	Registros De Software / Protección Civil	Permanente	PCA 1-001-01	Director de Protección Civil





**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO:**  
**RECEPCION DE UNA LLAMADA DE EMERGENCIA**

CODIGO: PCA 1-001  
PAG.: 7 de 8  
FECHA: 10/04/2008  
REVISION: 0

12. ANEXOS.

ANEXO A BOLETA DE CAPTURA DE DATOS

1. Informante:	
Nombre	
Apellido	
Fecha y hora del Informe:	07/01/2008 14:44

2. Dirección del Evento	
Dirección	Abascochán
Municipio	Acapala
Dirección Exacta y Punto de Referencia	

3. Evento:	
Evento	Accidente Aéreo
Fecha	07/01/2008
Hora	14:44
Gravedad	0
Año	
Fecha Comienzo	
Detalle del Evento	

4. Afectaciones	
<b>Daños Personales</b>	<b>Daños Materiales</b>
<input type="checkbox"/> Muertos	<input type="checkbox"/> Años Perdidos
<input type="checkbox"/> Heridos	<input type="checkbox"/> Propiedades
<input type="checkbox"/> Desplazados	<input type="checkbox"/> Bienes Públicos
<input type="checkbox"/> Desaparecidos	<input type="checkbox"/> Otros
<input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/> Otros

5. Información sobre la Asistencia Requerida	
Asistencia Requerida	


  

6. Acciones Tomadas	
Acciones Tomadas	
Estado del Mensaje	Operaciones

PCA 1-001

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno \_ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO:</b> RECEPCION DE UNA LLAMADA DE EMERGENCIA	CODIGO: PCA 1-001 PAG.: 8 de 8 FECHA: 10/04/2008 REVISION: 0
---	--	---

ANEXO B Instructivo para la utilización de Radio

- Para realizar una transmisión el usuario debe oprimir el botón transmisor, esperar de 3 a 5 segundos y luego hablar acercando el micrófono a 5 centímetros de la boca.
- Cuando reciba una modulación a su indicativo, el usuario debe esperar que la transmisión finalice para luego dar respuesta.
- El usuario que requiera de un canal de comunicación que está siendo utilizado por otros, deberá esperar que las otras modulaciones finalicen, salvo en caso de emergencia.
- Las comunicaciones por medio de radio son exclusivamente oficiales, no olvidando que la modulación debe ser breve y clara. Sin utilizar ningún tipo de clave.
- Las comunicaciones de emergencias tienen prioridad sobre las demás, por tal razón los otros usuarios deben ceder el espacio en el medio. Para el personal de la DGPC, en operaciones de campo estos deberán utilizar el canal simple para la comunicación en el terreno.